

Id	Nome da tarefa	Duração	Início	Término	%	Custo da linha de base	Custo Revisado	IDC	IDP	ENT
0	Elevação do Serviço de Atendimento ao Cliente	108,59 dias	02/01/24	31/05/24	11%	\$218.224,97	\$215.824,97	0,54	0,54	\$407.108,77
1	Leia a observação para obter uma explicação sobre o objetivo do modelo	0 dias	02/01/24	02/01/24	100%	\$0,00	\$0,00	0	0	\$0,00
2	Avaliação Inicial	20,13 dias	02/01/24	30/01/24	53%	\$27.600,00	\$47.840,00	0,54	0,54	\$51.489,08
3	Realizar Análise do Produto	20,13 dias	02/01/24	30/01/24	53%	\$27.600,00	\$47.840,00	0,54	0,54	\$51.489,08
4	Identificar cenários típicos de uso do produto	5 dias	02/01/24	09/01/24	100%	\$5.520,00	\$9.200,00	0,6	1	\$9.200,00
5	Identificar tipos típicos de cl	6 dias	09/01/24	17/01/24	50%	\$5.520,00	\$11.040,00	0,5	0,5	\$11.040,00
6	Identificar pontos antecipados de problema	6 dias	12/01/24	22/01/24	50%	\$5.520,00	\$11.040,00	0,5	0,5	\$11.040,00
7	Determinar soluções para pontos do produto	6 dias	17/01/24	25/01/24	48%	\$5.520,00	\$11.040,00	0,5	0,48	\$11.040,00
8	Documentar resultados da análise do produto	3 dias	25/01/24	30/01/24	0%	\$5.520,00	\$5.520,00	0	0	\$5.520,00
9	Análise do Produto CONCLU	0 dias	30/01/24	30/01/24	0%	\$0,00	\$0,00	0	0	\$0,00
10	Planejamento de Serviço	13 dias	30/01/24	16/02/24	0%	\$26.480,00	\$26.880,00	0	0	\$26.880,00
11	Criar Serviços de Suporte	12 dias	30/01/24	15/02/24	0%	\$25.600,00	\$25.920,00	0	0	\$25.920,00
12	Criar Cenários de Contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente	2 dias	30/01/24	01/02/24	0%	\$11.040,00	\$11.040,00	0	0	\$11.040,00
13	Suporte online	2 dias	30/01/24	01/02/24	0%	\$3.680,00	\$3.680,00	0	0	\$3.680,00
14	Suporte telefônico	2 dias	30/01/24	01/02/24	0%	\$3.680,00	\$3.680,00	0	0	\$3.680,00
15	Suporte local	2 dias	30/01/24	01/02/24	0%	\$3.680,00	\$3.680,00	0	0	\$3.680,00
16	Design de cenários de contato com serviço de atendimento ao cliente	0 dias	01/02/24	01/02/24	0%	\$0,00	\$0,00	0	0	\$0,00
17	Desenvolver Níveis de Serviço de Atendimento ao Cliente (Gratuito e Pago)	10 dias	01/02/24	15/02/24	0%	\$14.560,00	\$14.880,00	0	0	\$14.880,00

Id	Nome da tarefa	Duração	Início	Término	%	Custo da linha de base	Custo Revisado	IDC	IDP	ENT
18	Identificar tipos de problemas a serem	2 dias	01/02/24	05/02/24	0%	\$3.680,00	\$3.680,00	0	0	\$3.680,00
19	Identificar opções de entrega de serviço	2 dias	05/02/24	07/02/24	0%	\$3.680,00	\$3.680,00	0	0	\$3.680,00
20	Determinar os conjuntos de qualificações necessárias para as	2 dias	07/02/24	09/02/24	0%	\$3.680,00	\$3.680,00	0	0	\$3.680,00
21	Design do Nível de Serviço de Atendimento ao Cliente CONCLUÍDO	4 dias	09/02/24	15/02/24	0%	\$3.520,00	\$3.840,00	0	0	\$3.840,00
22	Design dos Serviços de Suporte CONCLUÍDO	0 dias	15/02/24	15/02/24	0%	\$0,00	\$0,00	0	0	\$0,00
23	Planejamento e Design de Serviço CONCLUÍDOS	1 dia	15/02/24	16/02/24	0%	\$880,00	\$960,00	0	0	\$960,00
24	Planejamento da Infra-estrutura de Entrega de Serviço	77,17 dias	30/01/24	16/05/24	0%	\$139.893,33	\$116.853,33	0	0	\$116.853,33
25	Requisitos de Recursos	15 dias	16/02/24	08/03/24	0%	\$18.400,00	\$15.600,00	0	0	\$15.600,00
26	Fazer uma estimativa da demanda para o suporte ao cliente (todas as opções)	7,5 dias	16/02/24	27/02/24	0%	\$9.200,00	\$7.800,00	0	0	\$7.800,00
27	Fazer uma estimativa dos requisitos de recursos	4,5 dias	27/02/24	05/03/24	0%	\$5.520,00	\$4.680,00	0	0	\$4.680,00
28	Fazer uma estimativa de esforço de contratação de novos recursos	3 dias	05/03/24	08/03/24	0%	\$3.680,00	\$3.120,00	0	0	\$3.120,00
29	Planejamento de Recursos CONCLUÍDO	0 dias	08/03/24	08/03/24	0%	\$0,00	\$0,00	0	0	\$0,00
30	Treinamento e Preparação	77,17 dias	30/01/24	16/05/24	0%	\$120.266,67	\$100.026,67	0	0	\$100.026,67
31	Avaliação de Necessidades de Treinamento	38 dias	30/01/24	22/03/24	0%	\$28.000,00	\$28.000,00	0	0	\$28.000,00
32	Analisar saída da fase de análise do produto	5 dias	30/01/24	06/02/24	0%	\$9.200,00	\$9.200,00	0	0	\$9.200,00

Id	Nome da tarefa	Duração	Início	Término	%	Custo da linha de base	Custo Revisado	IDC	IDP	ENT
33	Analisar conjuntos de qualificações antecipados dos recursos	5 dias	08/03/24	15/03/24	0%	\$9.200,00	\$9.200,00	0	0	\$9.200,00
34	Determinar necessidades de treinamento específicas do produto	5 dias	15/03/24	22/03/24	0%	\$9.600,00	\$9.600,00	0	0	\$9.600,00
35	Avaliação das Necessidades de	0 dias	22/03/24	22/03/24	0%	\$0,00	\$0,00	0	0	\$0,00
36	Planejamento de Treinamento	39,17 dias	22/03/24	16/05/24	0%	\$92.266,67	\$72.026,67	0	0	\$72.026,67
37	Planejamento do Desenvolvimento de Conteúdo	24 dias	22/03/24	25/04/24	0%	\$64.400,00	\$44.160,00	0	0	\$44.160,00
38	Determinar métodos para fornecimento de treinamento	1 dia	22/03/24	25/03/24	0%	\$1.840,00	\$1.840,00	0	0	\$1.840,00
39	Determinar fator forma para o conteúdo de	1 dia	25/03/24	26/03/24	0%	\$1.840,00	\$1.840,00	0	0	\$1.840,00
40	Identificar os recursos internos que podem analisar materiais de treinamento	1 dia	26/03/24	27/03/24	0%	\$1.840,00	\$1.840,00	0	0	\$1.840,00
41	Determinar tópicos do curso de treinamento	1 dia	27/03/24	28/03/24	0%	\$1.840,00	\$1.840,00	0	0	\$1.840,00
42	Determinar o número de cursos de	1 dia	28/03/24	29/03/24	0%	\$1.840,00	\$1.840,00	0	0	\$1.840,00
43	Criar materiais do aluno	10 dias	29/03/24	12/04/24	0%	\$36.800,00	\$18.400,00	0	0	\$18.400,00
44	Rascunhar descrição do programa/dos cursos de treinamento	4 dias	12/04/24	18/04/24	0%	\$9.200,00	\$7.360,00	0	0	\$7.360,00
45	Rascunhar orçamento de desenvolvimento de conteúdo	5 dias	18/04/24	25/04/24	0%	\$9.200,00	\$9.200,00	0	0	\$9.200,00

Id	Nome da tarefa	Duração	Início	Término	%	Custo da linha de base	Custo Revisado	IDC	IDP	ENT
46	Planejamento do Desenvolvimento de Conteúdo CONCLUÍDO	0 dias	25/04/24	25/04/24	0%	\$0,00	\$0,00	0	0	\$0,00
47	Planejamento do Fornecimento de Treinamento	14,17 dias	25/04/24	15/05/24	0%	\$26.026,67	\$26.026,67	0	0	\$26.026,67
48	Avaliar Necessidades e Opções do	12 dias	25/04/24	13/05/24	0%	\$22.080,00	\$22.080,00	0	0	\$22.080,00
49	Identificar recursos internos que possam servir como possíveis	3 dias	25/04/24	30/04/24	0%	\$5.520,00	\$5.520,00	0	0	\$5.520,00
50	Determinar se treinadores adicionais serão	3 dias	30/04/24	03/05/24	0%	\$5.520,00	\$5.520,00	0	0	\$5.520,00
51	Analisar Opções de Terceirização - Fornecimento de Treinamento	6 dias	03/05/24	13/05/24	0%	\$11.040,00	\$11.040,00	0	0	\$11.040,00
52	Analisar experiência de	1 dia	03/05/24	06/05/24	0%	\$1.840,00	\$1.840,00	0	0	\$1.840,00
53	Analisar custos	1 dia	06/05/24	07/05/24	0%	\$1.840,00	\$1.840,00	0	0	\$1.840,00
54	Analisar níveis de serviço	1 dia	07/05/24	08/05/24	0%	\$1.840,00	\$1.840,00	0	0	\$1.840,00
55	Analisar referências do	1 dia	08/05/24	09/05/24	0%	\$1.840,00	\$1.840,00	0	0	\$1.840,00
56	Determinar o tempo necessário para preparar treinadores	1 dia	09/05/24	10/05/24	0%	\$1.840,00	\$1.840,00	0	0	\$1.840,00
57	Decidir pela terceirização	1 dia	10/05/24	13/05/24	0%	\$1.840,00	\$1.840,00	0	0	\$1.840,00

Id	Nome da tarefa	Duração	Início	Término	%	Custo da linha de base	Custo Revisado	IDC	IDP	ENT
58	Análise da Terceirização CONCLUÍDA	0 dias	13/05/24	13/05/24	0%	\$0,00	\$0,00	0	0	\$0,00
59	Avaliação de Necessidades do Treinador	0 dias	13/05/24	13/05/24	0%	\$0,00	\$0,00	0	0	\$0,00
60	Logística do Fornecimento de	1,83 dias	13/05/24	15/05/24	0%	\$3.333,33	\$3.333,33	0	0	\$3.333,33
61	Criar cronograma para fornecimento de treinamento	0,33 dias	13/05/24	13/05/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33
62	Determinar locais de treinamento	0,33 dias	13/05/24	13/05/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33
63	Analisar opções de terceirização - logística do evento	0,33 dias	13/05/24	14/05/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33
64	Desenvolver orçamento para fornecer	0,33 dias	14/05/24	14/05/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33
65	Logística do Fornecimento de Treinamento CONCLUÍDA	0,5 dias	14/05/24	15/05/24	0%	\$880,00	\$880,00	0	0	\$880,00
66	Criar plano de treinamento com saídas de Desenvolvimento de Conteúdo e Fases de	0,33 dias	15/05/24	15/05/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33
67	Planejamento do Fornecimento de Treinamento	0 dias	15/05/24	15/05/24	0%	\$0,00	\$0,00	0	0	\$0,00
68	Finalizar Planejamento de Treinamento	1 dia	15/05/24	16/05/24	0%	\$1.840,00	\$1.840,00	0	0	\$1.840,00

Id	Nome da tarefa	Duração	Início	Término	%	Custo da linha de base	Custo Revisado	IDC	IDP	ENT
69	Rascunhar Orçamento Geral	0,33 dias	15/05/24	15/05/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33
70	Obter aprovação executiva do	0,33 dias	15/05/24	16/05/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33
71	Obter aprovação executiva dos planos	0,33 dias	16/05/24	16/05/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33
72	Planejamento de Treinamento	0 dias	16/05/24	16/05/24	0%	\$0,00	\$0,00	0	0	\$0,00
73	Infra-estrutura de Tecnologia	0,67 dias	16/02/24	16/02/24	0%	\$1.226,67	\$1.226,67	0	0	\$1.226,67
74	Criar plano de infra-estrutura de tecnologia (é necessário ter	0,33 dias	16/02/24	16/02/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33
75	Determinar orçamento de tecnologia	0,33 dias	16/02/24	16/02/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33
76	Planejamento de infra-estrutura de tecnologia CONCLUÍDO	0 dias	16/02/24	16/02/24	0%	\$0,00	\$0,00	0	0	\$0,00
77	Planejamento de Entrega de Serviço CONCLUÍDO	0 dias	16/02/24	16/02/24	0%	\$0,00	\$0,00	0	0	\$0,00
78	Planejamento de Desempenho Comercial	1 dia	15/02/24	16/02/24	0%	\$1.840,00	\$1.840,00	0	0	\$1.840,00
79	Determinar objetivos comerciais dos serviços de	0,33 dias	15/02/24	15/02/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33
80	Determinar métrica do sucesso	0,33 dias	15/02/24	15/02/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33
81	Determinar padrões de eficiência de custo	0,33 dias	15/02/24	16/02/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33
82	Planejamento de Desempenho Comercial	0 dias	16/02/24	16/02/24	0%	\$0,00	\$0,00	0	0	\$0,00
83	Criar Programa de Serviço de Atendimento ao Cliente	69,5 dias	16/02/24	23/05/24	0%	\$14.299,05	\$14.299,05	0	0	\$14.299,05
84	Desenvolvimento de Treinamento/Preparação	5,33 dias	16/05/24	23/05/24	0%	\$9.813,33	\$9.813,33	0	0	\$9.813,33

Id	Nome da tarefa	Duração	Início	Término	%	Custo da linha de base	Custo Revisado	IDC	IDP	ENT
85	Desenvolvimento de Conteúdo de Treinamento	3 dias	16/05/24	21/05/24	0%	\$5.520,00	\$5.520,00	0	0	\$5.520,00
86	Montar equipe de desenvolvimento de conteúdo	0,33 dias	16/05/24	16/05/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33
87	Definir funções e responsabilidades	0,33 dias	16/05/24	17/05/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33
88	Criar cronograma de desenvolvimento de conteúdo	0,33 dias	17/05/24	17/05/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33
89	Criar Conteúdo de Treinamento	2 dias	17/05/24	21/05/24	0%	\$3.680,00	\$3.680,00	0	0	\$3.680,00
90	Analisar propriedade intelectual existente	0,33 dias	17/05/24	17/05/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33
91	Desenvolver conteúdo da versão beta	0,33 dias	17/05/24	20/05/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33
92	Realizar análise SME do conteúdo de	0,33 dias	20/05/24	20/05/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33
93	Analisar e atualizar conteúdo	0,33 dias	20/05/24	20/05/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33
94	Criar roteiros e recursos de aprendizagem	0,33 dias	20/05/24	21/05/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33
95	Obter aprovação do conteúdo final	0,33 dias	21/05/24	21/05/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33
96	Desenvolvimento de Conteúdo CONCLUÍDO	0 dias	21/05/24	21/05/24	0%	\$0,00	\$0,00	0	0	\$0,00
97	Mecanismo de Desenvolvimento para Fornecer Treinamento	2,33 dias	21/05/24	23/05/24	0%	\$4.293,33	\$4.293,33	0	0	\$4.293,33
98	Criar materiais adicionais de aprendizagem para "preparação do	0,33 dias	21/05/24	21/05/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33

Id	Nome da tarefa	Duração	Início	Término	%	Custo da linha de base	Custo Revisado	IDC	IDP	ENT
99	Criar exames de proficiên	0,33 dias	21/05/24	22/05/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33
100	Preparar treinadores adicionais	0,33 dias	22/05/24	22/05/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33
101	Preparar instalações de treinamento	0,33 dias	22/05/24	22/05/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33
102	Criar plano de comunicação	0,33 dias	22/05/24	23/05/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33
103	Fornecer informações sobre o programa de treinamento para novas	0,33 dias	23/05/24	23/05/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33
104	Enviar comunicação para os recursos de suporte existentes relacionados ao novo plano de	0,33 dias	23/05/24	23/05/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33
105	Desenvolvimento do Mecanismo de Fornecimento de	0 dias	23/05/24	23/05/24	0%	\$0,00	\$0,00	0	0	\$0,00
106	Desenvolvimento de Treinamento/Preparação CONCLUÍDO	0 dias	23/05/24	23/05/24	0%	\$0,00	\$0,00	0	0	\$0,00
107	Criar Infra-estrutura de Tecnologia	0,76 dias	16/02/24	19/02/24	0%	\$1.419,05	\$1.419,05	0	0	\$1.419,05
108	Criar e desenvolver soluções de tecnologia (é necessário um cronograma	0,33 dias	16/02/24	19/02/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33
109	Testar infra-estrutura de tecnologia	0,43 dias	19/02/24	19/02/24	0%	\$805,71	\$805,71	0	0	\$805,71
110	Desenvolvimento da Infra-estrutura de Tecnologia CONCLUÍDO	0 dias	19/02/24	19/02/24	0%	\$0,00	\$0,00	0	0	\$0,00
111	Desenvolvimento do Programa de Serviço de Atendimento ao Cliente	1,67 dias	16/02/24	19/02/24	0%	\$3.066,67	\$3.066,67	0	0	\$3.066,67

Id	Nome da tarefa	Duração	Início	Término	%	Custo da linha de base	Custo Revisado	IDC	IDP	ENT
112	Criar programas de serviço de atendimento ao cliente	0,33 dias	16/02/24	16/02/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33
113	Realizar análise do especialista no assunto	0,33 dias	16/02/24	16/02/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33
114	Realizar teste de aceitação do usuário com clientes	0,33 dias	16/02/24	19/02/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33
115	Analisar programas e processos relacionados	0,33 dias	19/02/24	19/02/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33
116	Adquirir aprovação executiv	0,33 dias	19/02/24	19/02/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33
117	Desenvolvimento do Programa de Serviço de Atendimento ao Cliente	0 dias	19/02/24	19/02/24	0%	\$0,00	\$0,00	0	0	\$0,00
118	Implantação do Programa	69,4 dias	19/02/24	27/05/24	0%	\$3.066,67	\$3.066,67	0	0	\$3.066,67
119	Preparação do Recurso	1 dia	23/05/24	24/05/24	0%	\$1.840,00	\$1.840,00	0	0	\$1.840,00
120	Contratar novos recursos	0,33 dias	23/05/24	24/05/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33
121	Treinar novos recursos	0,33 dias	24/05/24	24/05/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33
122	Certificar novos recursos	0,33 dias	24/05/24	24/05/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33
123	Treinamento de Preparação do Recurso CONCLUÍDO	0 dias	24/05/24	24/05/24	0%	\$0,00	\$0,00	0	0	\$0,00
124	Implantar infra-estrutura de tecnologia	0,33 dias	19/02/24	20/02/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33
125	Implantar novos programas de serviço de atendimento ao	0,33 dias	24/05/24	27/05/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33
126	Implantação do Programa CONCLUÍDA	0 dias	27/05/24	27/05/24	0%	\$0,00	\$0,00	0	0	\$0,00
127	Pós-lançamento	4,63 dias	27/05/24	31/05/24	0%	\$5.045,93	\$5.045,93	0	0	\$5.045,93
128	Participar das Atividades de Preparação do	1,33 dias	27/05/24	28/05/24	0%	\$2.453,33	\$2.453,33	0	0	\$2.453,33
129	Determinar métrica do suce	0,33 dias	27/05/24	27/05/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33
130	Criar método para rastreamento de problemas e soluções comuns	0,33 dias	27/05/24	27/05/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33

Id	Nome da tarefa	Duração	Início	Término	%	Custo da linha de base	Custo Revisado	IDC	IDP	ENT
131	Criar método para rastrear questões de suporte vs. aspectos do produto	0,33 dias	27/05/24	28/05/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33
132	Criar método para distribuição de soluções comuns a todos os recursos	0,33 dias	28/05/24	28/05/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33
133	Preparação do Pós-lançamento	0 dias	28/05/24	28/05/24	0%	\$0,00	\$0,00	0	0	\$0,00
134	Monitoramento	3,3 dias	28/05/24	31/05/24	0%	\$2.592,59	\$2.592,59	0	0	\$2.592,59
135	Monitorar questões de suporte ao cliente - procurar por problemas	0,33 dias	28/05/24	28/05/24	0%	\$613,33	\$613,33	0	0	\$613,33
136	Agregar práticas recomendadas (soluções) - distribuir para os serviços	0,74 dias	28/05/24	29/05/24	0%	\$494,81	\$494,81	0	0	\$494,81
137	Analisar dados de suporte, determinar quais aspectos do produto provocam mais incidentes de suporte	0,74 dias	29/05/24	30/05/24	0%	\$494,81	\$494,81	0	0	\$494,81
138	Analisar desempenho do recurso, determinar quais são mais eficientes	0,74 dias	30/05/24	30/05/24	0%	\$494,81	\$494,81	0	0	\$494,81
139	Analisar materiais de treinamento com base nos dados coletados do programa de serviço de atendimento ao cliente	0,74 dias	30/05/24	31/05/24	0%	\$494,81	\$494,81	0	0	\$494,81
140	Atividades de Pós-lançamento CONCLUÍDAS	0 dias	31/05/24	31/05/24	0%	\$0,00	\$0,00	0	0	\$0,00
141	Desenvolvimento do Programa de Serviço de Atendimento ao Cliente CONCLUÍDO	0 dias	31/05/24	31/05/24	0%	\$0,00	\$0,00	0	0	\$0,00